

**CPES®**

*Pianino*

Die CRM-basierte modulare Unternehmenssoftware  
speziell für  
**den qualifizierten Klavierbauer**

**MESSENEUHEIT**  
Die intelligente  
**STIMMAMPEL**

 **Musikmesse 2012  
Frankfurt**

**Die Software, die mit Ihnen wächst**

Willkommen bei **CPES® Pianino** ...

... Werkzeug und Erfolgsgarant

für den qualifizierten Klavierbauer



Alexa Nassowitz  
Projektmanagerin Klavier

Kundengewinnung und Kundenbindung sind gerade heute der Schlüsselfaktor für Zukunft und Erfolg.

Mit unserer Entwicklung **CPES® Pianino** möchten wir Ihnen ein Programm vorstellen, das speziell für das Klavierhandwerk entwickelt worden ist. Die Eckpfeiler von **CPES® Pianino** sind die Förderung und Unterstützung des Tagesgeschäftes wie Auftragsabwicklung, Stimmkartenverwaltung, Reparaturabwicklung, Restauration und vieles mehr.

Gerne stehen wir zu weiteren Informationen oder auch einer unverbindlichen Präsentation in Ihrem Hause zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

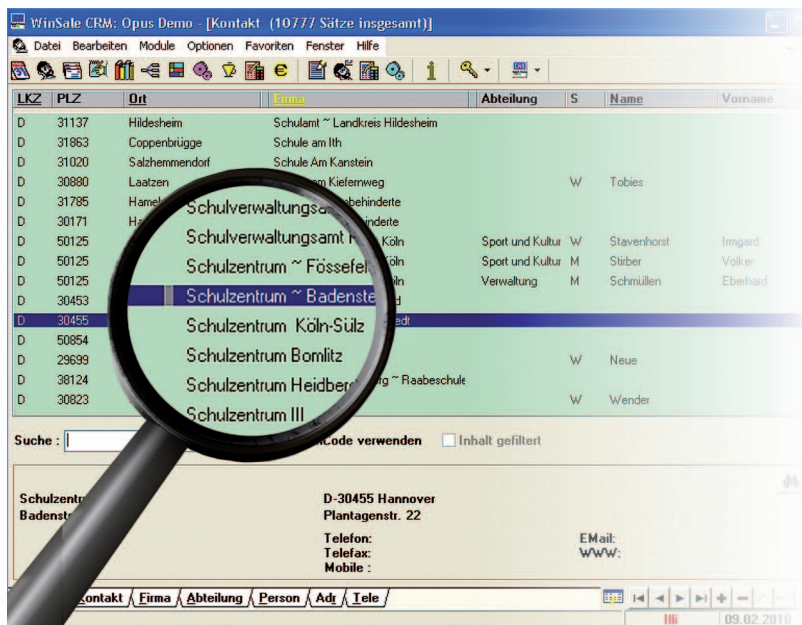
CP-ES GmbH

Alexa Nassowitz  
Produktmanagerin Klavier

## Inhaltsverzeichnis

● Kundenverwaltung Mailings	.....Seite 4 - 5
● Instrumentenverwaltung Lebenslauf Historie Stimmverfolgung Reparatur Rechnung Sammelrechnung	.....Seite 6 -9
● Leistungskatalog Zeitplaner Zeiterfassung Nachkalkulation	.....Seite 10 - 12
● Terminkalender Terminplanung Terminüberwachung	.....Seite 13
● Datenfilter	.....Seite 14
● <b>CPES® Pianino</b>	.....Seite 15





Nur wer seine Kunden und seine Interessenten kennt und langfristig betreut, kann sein Marktpotential wirkungsvoll ausschöpfen. Aus diesem Grunde ist eine professionelle Kontaktverwaltung das Kernstück einer jeden Kundendatenbank.

Die Unterscheidung zwischen Liefer- und Rechnungsadresse ist ebenso selbstverständlich wie die Verwaltung der verschiedenen Telekommunikationsnummern wie z.B. Telefon, Fax, Mobil, Email, Privattelefon usw.

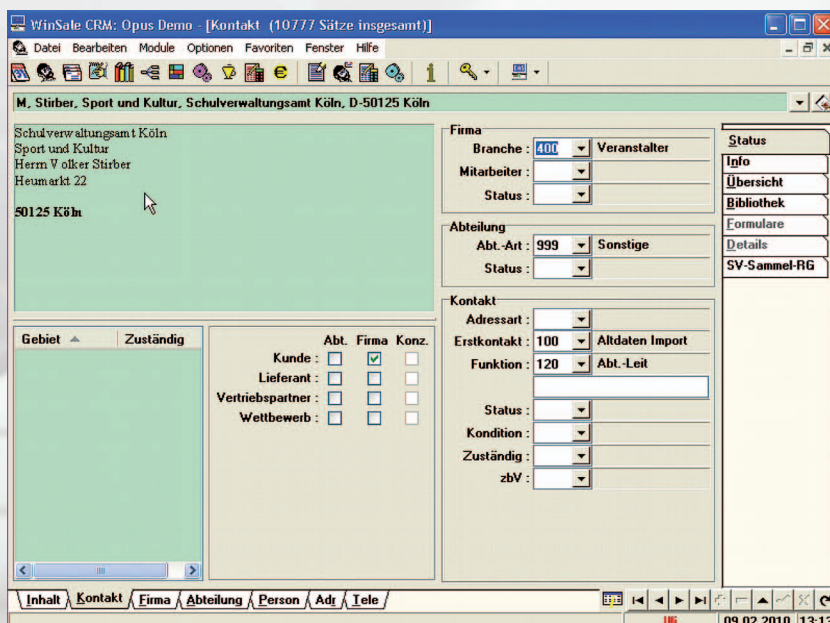
## Die intelligente Briefanrede

Jeder kennt das Problem der korrekten Briefanrede, wenn die Zielperson einen oder mehrere Titel besitzt. Schreibt man im Etikett z.B. „Herrn Dr. rer. nat...“, so heißt die Briefanrede „Sehr geehrter Herr Dr...“. Steht im Etikett „Herrn Dipl. Müller“, so heißt die Briefanrede „Sehr geehrter Herr Müller“.

Über diese Feinheiten braucht der Benutzer von **CPES® Pianino** nicht nachzudenken. Die Kontaktdatenbank erledigt diese Dinge ganz von alleine.

**CPES® Pianino** geht weit über die Verwaltung von reinen Adressen hinaus.

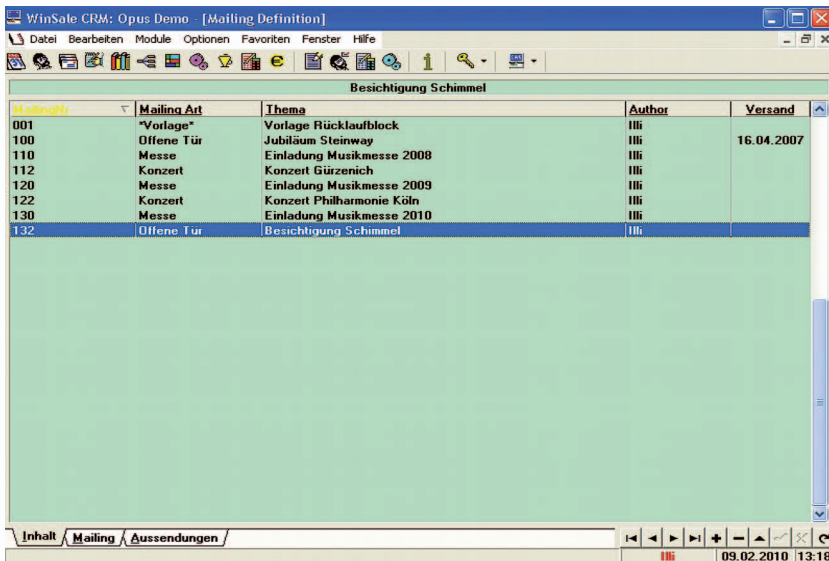
Ob Privatpersonen, Firmen, Musikschulen oder Behörden, **CPES® Pianino** bildet jede noch so komplexe Adressstruktur einfach und übersichtlich ab.





## Das Mailing

**CPES® Pianino** verfügt über ein sehr ausführliches und komfortables Mailingsystem, welches Ihre Aktionen im Verkauf optimiert. Ein tief gestaffeltes Selektionsmenü ermittelt für Sie präzise die Vorauswahl der Zielgruppen. Eine automatische Mailingverwaltung sorgt dafür, dass alle Ihnen bekannten Kontaktadressen immer im Besitz Ihrer aktuellen Informationen sind. Jedes Mailing wird nach dem Versand automatisch dem jeweiligen Empfänger zugeordnet.



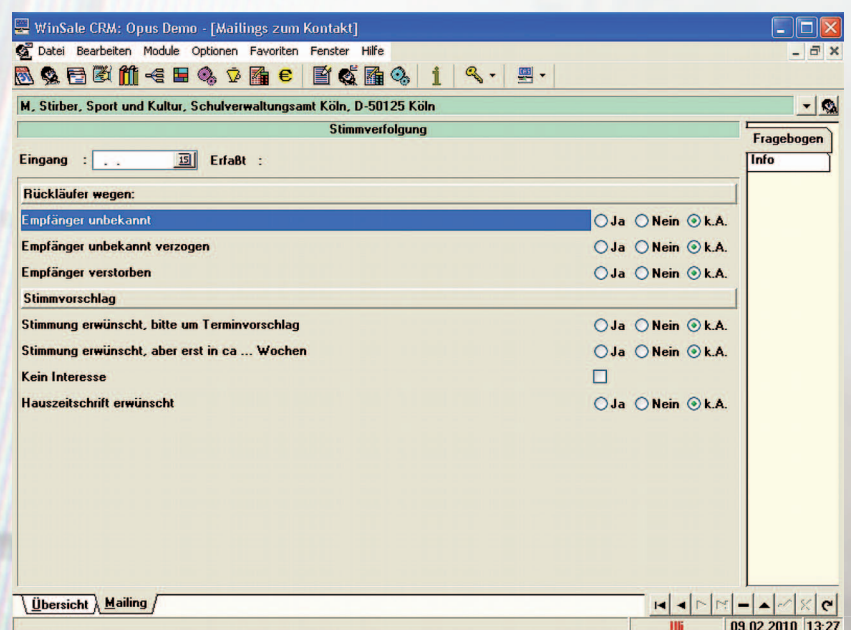
Damit ist es möglich, zu jeder Person den aktuellen Mailingstand zu erkennen.

Neuzugänge können so jederzeit auf den aktuellen Informationsstand gebracht werden.

## Fragenkatalog

Innerhalb eines Mailings kann ein Fragenkatalog und eine Antwortkarte definiert werden. Bei Bedarf werden im Antwortfalle eine oder mehrere Aktionen wie z.B. Termine für den Vertrieb, Sperren für weitere Aussendung u.s.w. automatisch in **CPES® Pianino** ausgelöst.

Die Responsekontrolle zeigt Ihnen jederzeit den erreichten Wirkungsgrad Ihrer Mailings an. Selbst nach Jahren zeigt Ihnen diese Kontrolle noch die Erfolgsquote Ihrer Mailings an.



## Instrumente

WinSale CRM: Opus Demo - [Bestand (8 Sätze)]

M. Stürber, Sport und Kultur, Schulverwaltungsamt Köln, D-50125 Köln

10142690100, Neupert-Cembalo, 31432

Artikelname	Artikelnr.	Seriennummer	Art
Neupert-Cembalo	10142690100	31432	
Steinway & Sons Piano Mod. K-132	10103360120	571041	
Steinway & Sons-Flügel Mod. B-211	10123360140	524761	
Steinway & Sons-Flügel Mod. D-274	10123360160	559667	
Steinway & Sons-Flügel Mod. D-274	10123360160	531647	
Steinway & Sons-Flügel Mod. D-274	10123360160	514755	
Steinway & Sons-Flügel Mod. D-274	10123360160	500735	
Steinway & Sons-Flügel Mod. D-180	10123360180	530026	

Zugang : 17.08.2005 Abgang :

Bestand

für ☒ Kontakt ☐ Abteilung ☐ Firma ☐ Konzern

eingeschränkt auf ☒ Basisprodukte ☒ aktuelle Bestände

☐ Eigen ☐ Wettbewerb ☒ Alle

Vorauswahl Aktualisieren

Inhalt/Bestand/StiKa/Potential/Vorgänge/Exportliste/

09.02.2010 17:36

Für jedes Ihrer eigenen oder Ihrer verkauften Instrumente führt **CPES® Pianino** eine Bestandskarte auf der Basis der Seriennummer.

Damit wissen Sie nicht nur jederzeit, welches Instrument z.B. Herr Egon Meier besitzt, auch die Vielzahl von Instrumenten, die z.B. in einer Musikschule stehen, wird von **CPES® Pianino** eindeutig und transparent dargestellt.

Zu jedem Instrument sind die wichtigen Daten wie z.B. Fabrikat, Model, Oberfläche, Seriennummer, Rastnummer, Kaufdatum, Garantiebeginn und Garantieende, Preis und viele andere Daten hinterlegt.

## Lebenslauf

Jedes Instrument kann mittels der Bestandskarte von einem Kunden zu einem Anderen verlagert werden.

Der Lebenslauf des Instrumentes wird immer protokolliert, so dass jederzeit der Weg eines Instrumentes nicht nur zurückverfolgt werden kann, es können ebenso alle an diesem Instrument erbrachten Leistungen wie Stimmungen, Reparaturen oder Vermietungen nachvollzogen werden.

WinSale CRM: Opus Demo - [Bestand (8 Sätze)]

M. Stürber, Sport und Kultur, Schulverwaltungsamt Köln, D-50125 Köln

10103360120, Steinway & Sons Piano Mod. K-1

Corpus :  Oberfläche :  Pedale :  Silentsystem :

Bestand

Seriennummer : 571041 Baujahr : 1988 Zähler

Inventar-Nr. : Art :

Erstkauf : 09.02.2005 I. Stimmung am : I. Reparatur an :

I. Stimmung durch : I. Reparatur du :

Bestand / Kunde

	Netto	Brutto
Folgekauf : 09.02.2005		
Zugang am : 27.09.2007	Einkaufspreis : 0,00 €	0,00 €
Abgang am :	Listenpreis : 0,00 €	0,00 €
Garantie von : 09.02.2005	Verkaufspreis : 0,00 €	0,00 €
Garantie bis : 09.02.2006		

Standort : Apostelgymnasium Köln, D-50229 Köln

Zusatz : Musikzimmer 3.06 Raum 23

Lieblingstechniker : KI Illi

Inhalt/Bestand/StiKa/Potential/Vorgänge/Exportliste/

09.02.2010 17:40



## Service - Auftrag

Gerade im Servicefalle beobachtet Ihr Kunde Sie besonders kritisch, da der Ausfall eines Instrumentes für ihn nicht nur Ärger bedeutet, sondern in der Regel auch mit Kosten verbunden ist.

**CPES® Piano** erstellt die Einsatzpläne Ihres Service und kontrolliert alle Termine. Alle mit dem Serviceeinsatz verbundenen Leistungen werden unter der speziellen Bestandskarte erfasst und den Kostenstellen entsprechend zugeordnet und abgerechnet.

Damit verfügen Sie immer aktuell pro Instrument über die angefallenen Garantie- oder Kulanzkosten bzw. die aus dem Service erzielten Deckungsbeiträge.

## Stimmverfolgung

Zu jedem Instrument führt **CPES® Piano** eine Stimmkarte, die Sie über den Terminkalender immer rechtzeitig daran erinnert, den Kunden auf die nächste Stimmung anzusprechen.

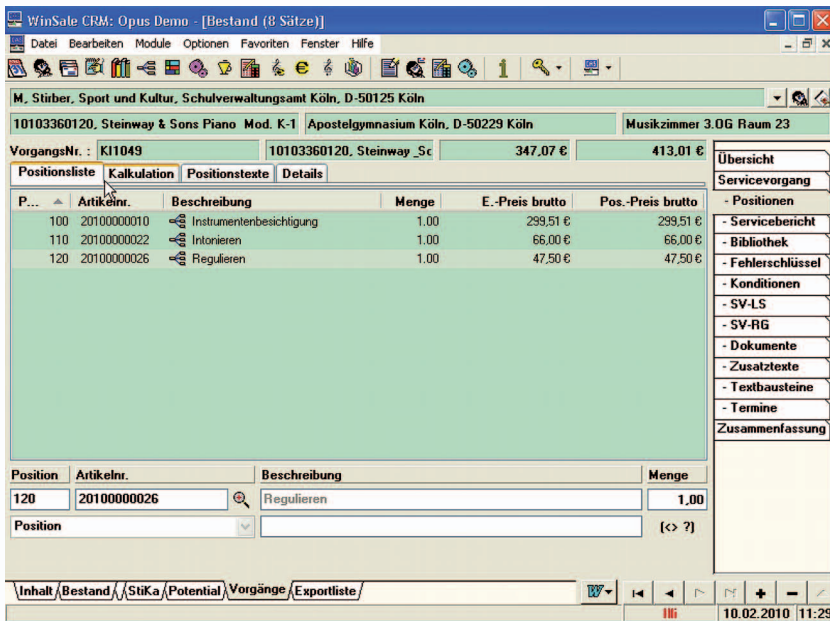
Da jedoch im Stress des Alltages solche Termine immer wieder vergessen werden, verfügt **CPES® Piano** darüber hinaus über eine automatische Stimmüberwachung.

Ist ein Kunde weit über den geplanten Termin hinaus mit seiner Stimmung überfällig, so schaltet die Kontrollampel in **CPES® Piano** automatisch auf Rot und meldet Ihnen die Überfälligkeit.

Geschäftsbereiche	Aktionsstatus	Kaufstatus
Gesamt	● Verfall	
Stimmung		● Altkauf
Verkauf		● Unbekannt



## Service-Abwicklung



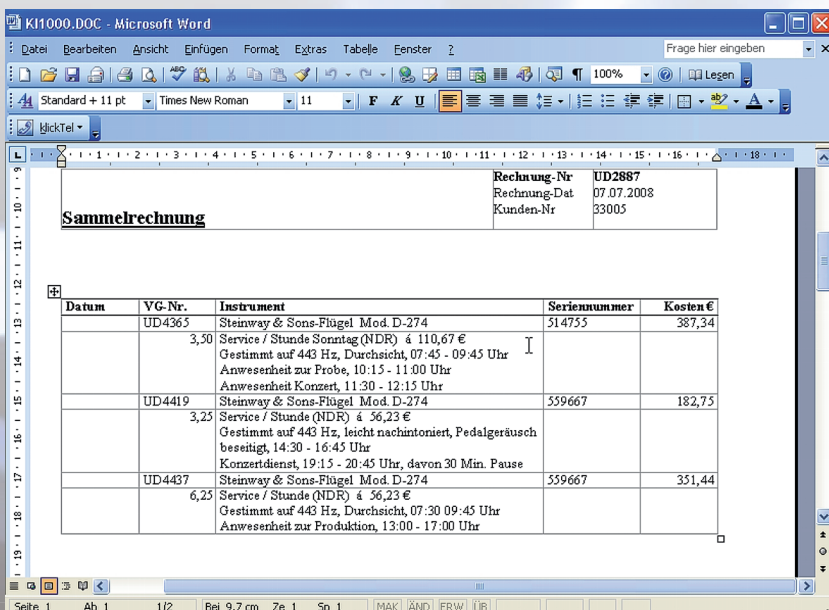
In der Positionsliste des Serviceauftrages werden alle erbrachten Leistungen, ob Ersatzteile, Lohnleistungen, Fahrtkosten usw. erfasst.

Die jeweiligen Preise kommen aus dem **CPES® Pianino** Artikelstamm oder werden über die Zonenverwaltung individuell ermittelt, im Servicebericht werden alle Informationen zu diesem Vorgang hinterlegt.

Damit wird die Darstellung der gesamten Servicehistorie zurück bis zum Herstellungsdatum ermöglicht, unabhängig davon, ob das Instrument einen oder mehrere Vorbesitzer hat.

Aus der Positionsliste heraus können Kostenvoranschlag, Serviceschein für den Techniker, Lieferscheine usw. direkt erzeugt und gedruckt werden.

## Sammelrechnung

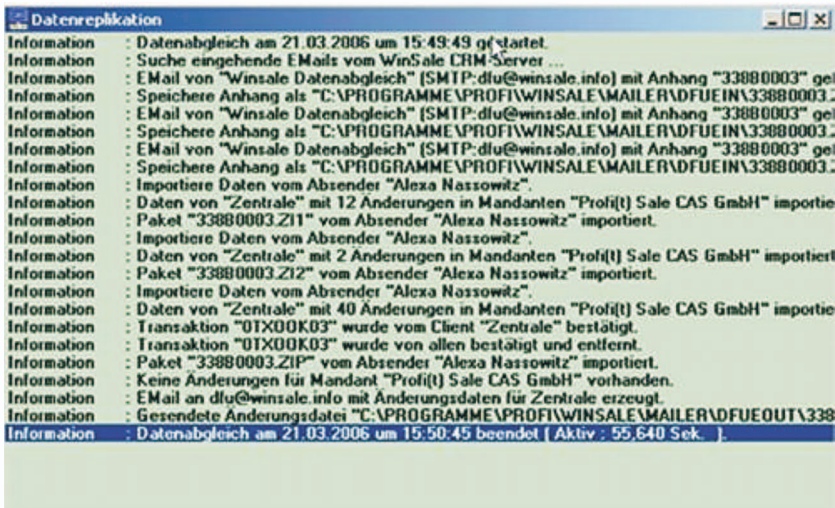


Nach Durchführung der Servicearbeiten können die erbrachten Leistungen sofort abgerechnet und die Rechnung erstellt werden.

Für Grosskunden ist es möglich, die fertigen Aufträge zu sammeln und zyklisch in einer Sammelrechnung abzurechnen.

## Außendienst

Laptop oder externer PC bei den Mitarbeitern im Außendienst sind heute das Handwerkszeug des Service und des Vertriebs; vollständiges und tagesaktuelles Wissen über den Kunden vor Ort, seine Instrumente und deren Historie, kürzeste Wege für die Informationen zwischen Außen- und Innendienst sind die Stützen im Kampf um den Kunden und den Markt.



Mit der Datenreplikation ermöglicht **CPES® Pianino** eine schnellere Abrechnung von Serviceleistungen und reduziert die Fahrtzeiten und Fahrtkosten im Service.

Damit trägt **CPES® Pianino** in hohem Maße zur Steigerung der Effektivität im Service bei.

Der Informationsaustausch erfolgt via Internet zwischen Innendienst und Außendienst.

Alle Änderungen, die im Verlauf eines Abgleichzeitraumes von einem der beteiligten Mitarbeiter entstehen, werden in einer speziellen Datei protokolliert und mit Transaktionsnummern codiert.

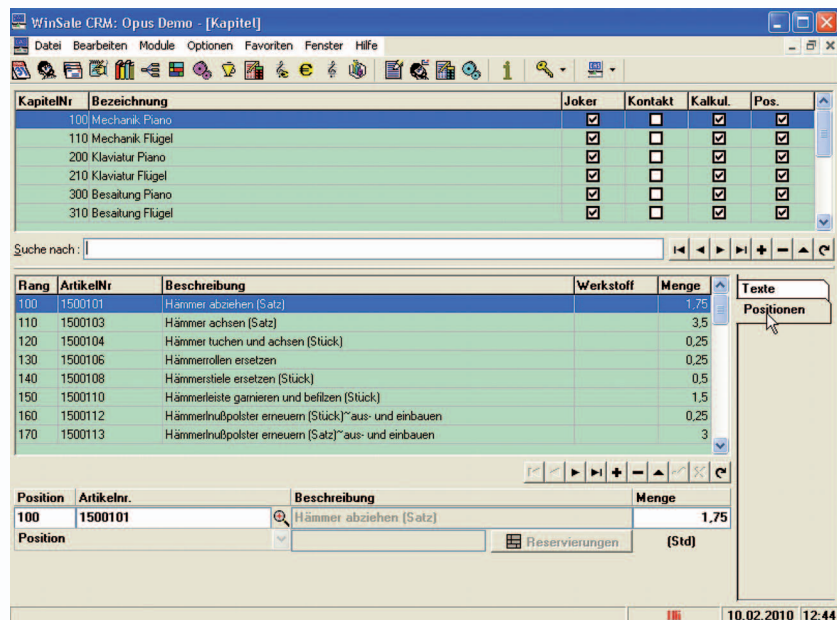


Mit diesem Verfahren der Transaktionskontrolle erreicht **CPES® Pianino** ein Höchstmaß an Datensicherheit.



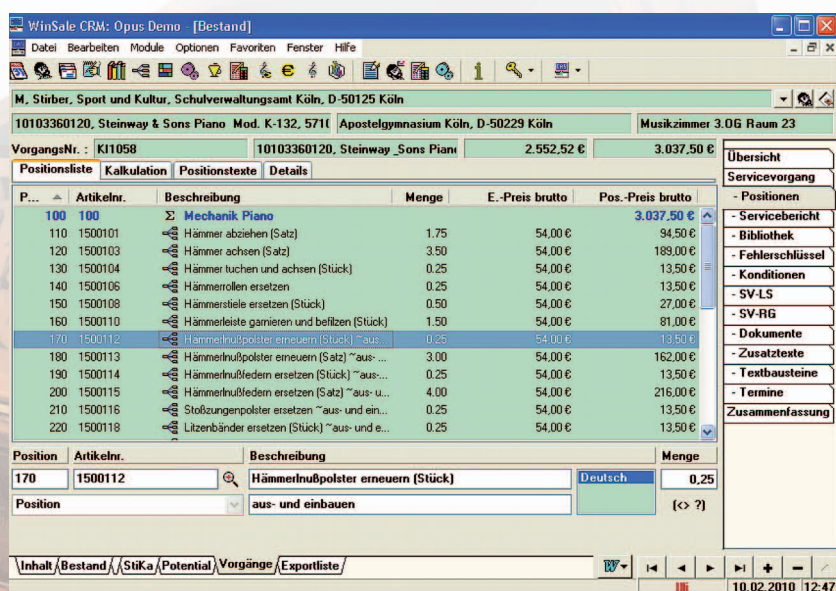
## Restauration

Bei der Restauration eines Instrumentes ist es wichtig, alle notwendigen Arbeiten und Arbeitsschritte sehr sorgfältig bezüglich der aufzuwendenden Zeiten und Kosten zu planen.



Alle Leistungen, die im Zusammenhang mit der Reparatur oder der Restauration eines Pianos oder eines Flügels anfallen, werden von **CPES® Pianino** in speziellen Kapiteln vorgehalten. Alle Leistungen sind dabei mit einer durchschnittlichen Zeitvorgabe bewertet, die den vom BDK vorgegebenen Zeiten entsprechen.

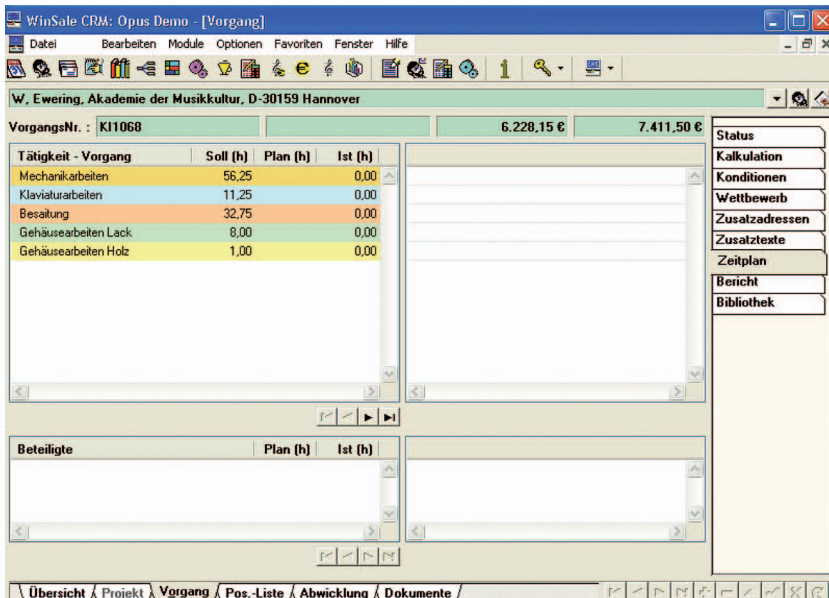
Im Serviceauftrag werden die Positionen gemäß den vorgegebenen Kapiteln eingelesen und können hier individuell der anstehenden Aufgabe angepasst werden. Die Positionsliste ist die Basis des Zeitplans und der Vorkalkulation.





## Zeitplaner

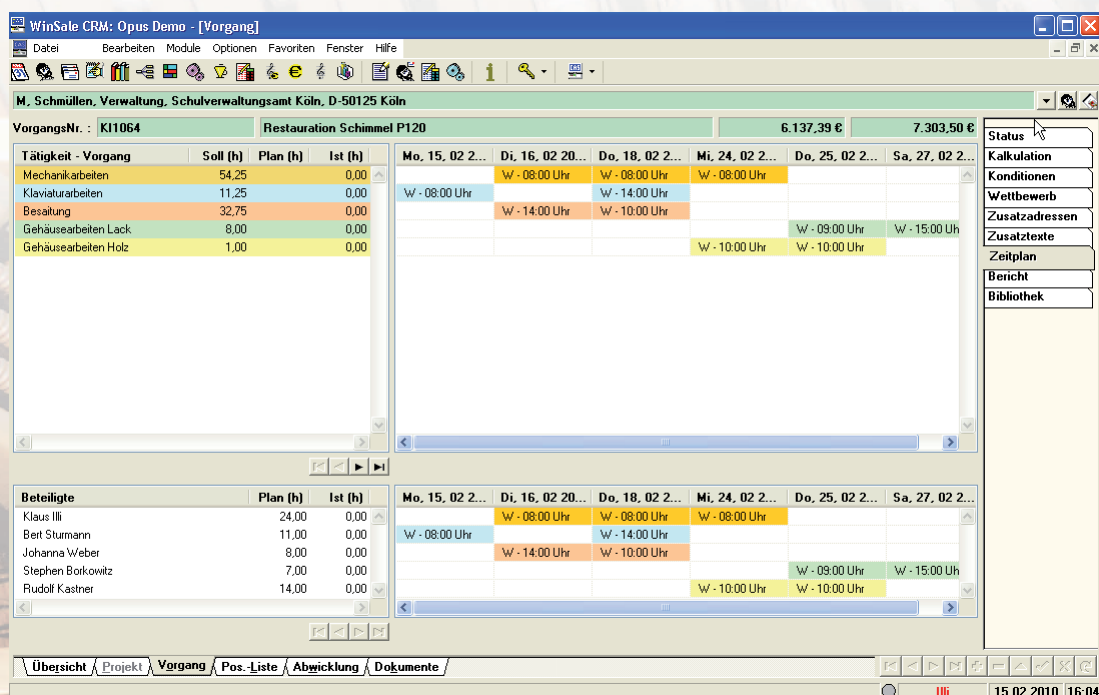
Um gerade bei Restaurationen die vorhandenen Personal- und Werkstattressourcen optimal zu nutzen, bietet **CPES® Pianino** ein sehr komfortables und effizientes Planungsmodul.



Jede in der Positionsliste festgelegte Tätigkeit ist einer Tätigkeitsart zugeordnet.

**CPES® Pianino** ermittelt aus der Summe aller festgelegten Tätigkeiten die zu planenden Zeiten pro Tätigkeitsart.

Alle im Zeitplaner eingestellten Daten werden automatisch an den Terminkalender übergeben und gehen damit in das zentrale Terminmanagement ein.



## Zeiterfassung

Bei Aufträgen, die sich in der Ausführungen unter Umständen über einen längeren Zeitraum hinziehen wie z.B. die Restauration eines Klaviers oder eins Flügels, ist es unbedingt erforderlich, alle im Zusammenhang mit einem Auftrag erbrachten Leistungen penibel zu erfassen, um nach Abschluss der Arbeiten genau zu wissen, was man eigentlich alles an Material und an Lohnzeiten aufgewandt hat. Nicht selten ist es dabei zu bösen Überraschungen gekommen.

Auf der Basis der mit dem Kunden vereinbarten Leistungen stellt CRES® Pianino eine Leistungsliste zusammen, die dem erteilten Auftrag entspricht. Die darin enthaltenen Werte stellen die Soll-Werte für die Vorkalkulation dar.

WinSale CRM: Opus Demo - [Vorgang]

M. Schmitt, Verwaltung, Schulverwaltungsamt Köln, D-50125 Köln

VorgangsNr.: KI1069 Restauration Gehäuse 1.996,64 € 2.376,00 €

Position	Artikelnr.	Beschreibung	AB-M...	DB Soll	DB Ist	DB Diff.	DB Diff. %
110	1532100	Gehäuse entlacken	10,00	453,78	453,78	0,00	0,00 %
120	1532102	Gehäuse schleifen	14,00	635,29	635,29	0,00	0,00 %
130	1532105	Gehäuse grundieren	8,00	363,03	363,03	0,00	0,00 %
140	1532106	Gehäuse lackieren	12,00	544,54	544,54	0,00	0,00 %

DB Soll: 1.996,64 € DB Ist: 1.996,64 € DB Diff.: 0,00 € DB Diff. %: 0,00 %

Datum Ersteller Artikelnr. Beschreibung Menge Kosten Kosten ges.

Artikelnr. Beschreibung Menge Kosten

Übersicht / Projekt / Vorgang / Pos.-Liste / Abwicklung / Dokumente

22.02.2010 18:51

WinSale CRM: Opus Demo - [Vorgang]

M. Schmitt, Verwaltung, Schulverwaltungsamt Köln, D-50125 Köln

VorgangsNr.: KI1069 Restauration Gehäuse 1.996,64 € 2.376,00 €

Position	Artikelnr.	Beschreibung	AB-M...	DB Soll	DB Ist	DB Diff.	DB Diff. %
110	1532100	Gehäuse entlacken	10,00	453,78	363,03	90,78	20,01 %
120	1532102	Gehäuse schleifen	14,00	635,29	635,29	0,00	0,00 %
130	1532105	Gehäuse grundieren	8,00	363,03	128,05	491,08	135,28 %
140	1532106	Gehäuse lackieren	12,00	544,54	544,54	0,00	0,00 %

DB Soll: 1.996,64 € DB Ist: 1.413,78 € DB Diff.: 582,86 € DB Diff. %: 29,19 %

Datum	Ersteller	Artikelnr.	Beschreibung	Menge	Kosten	Kosten ges.
22.02.2010	ili	20100000031	Arbeitsstunde Klavierbauer	10,00	25,00	250,00
22.02.2010	ili	20100000031	Arbeitsstunde Klavierbauer	6,00	15,13	90,78
22.02.2010	ili	20100000031	Arbeitsstunde Klavierbauer	10,00	15,13	151,30

Artikelnr. Beschreibung Menge Kosten

20100000031 Arbeitsstunde Klavierbauer 10,00 25,00 €

Übersicht / Projekt / Vorgang / Pos.-Liste / Abwicklung / Dokumente

22.02.2010 19:02

Ab dem Moment, in dem die Arbeiten beginnen, werden mindestens täglich die von den einzelnen Mitarbeitern erbrachten Leistungen erfasst. Jede Erfassung steht einer Position der Leistungsliste gegenüber, so dass zu jedem Zeitpunkt gesehen werden kann, ob die aufgelaufenen Leistungen im Rahmen der angebotenen und beauftragten Leistungen liegen.

Dabei wird pro Position auf Einhaltung der Mengen und der Kosten geprüft.

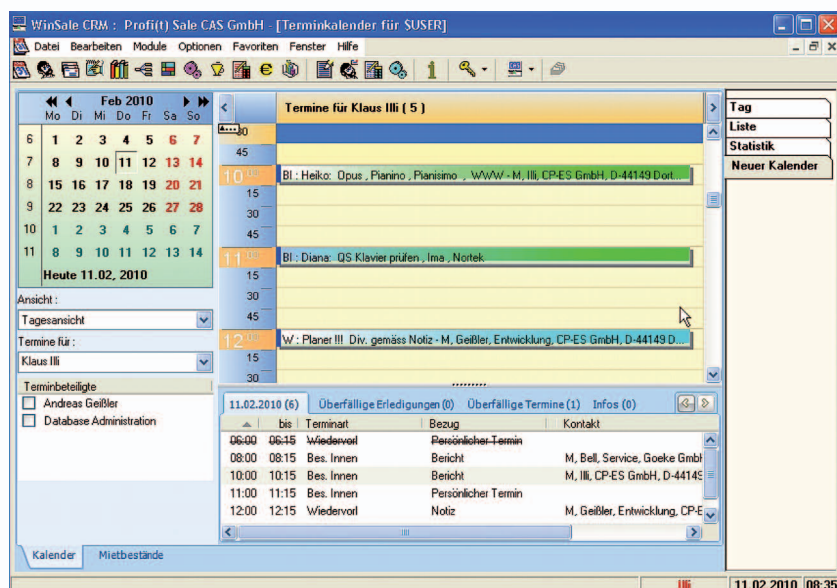
Mit jeder Erfassung wird dem Sollwert der aktualisierte Istwert gegenübergestellt. Im günstigsten Fall sind Soll- und Istwert bei Abschluss der Arbeiten identisch. Weichen die Werte voneinander ab, so werden sie entsprechend grün oder rot angezeigt. Ist ein Auftrag erledigt, so liegt sofort die abschließende Nachkalkulation vor.

## Terminkalender

**CPES® Pianino** verfügt über ein professionelles Terminmanagement, welches jedem Teilnehmer im System tagesaktuell die anstehenden Termine vorlegt.

Termine können z.B. sein Wiedervorlagen aus Berichten, Angeboten, Aufträgen oder Verträgen, Fälligkeiten für Stimmungen und Service, Ablauf von Garantiezeiten oder Mietverträgen, Liefertermine, Zahlungstermine, Geburtstage usw.

Auch die Termine von anderen Mitarbeitern sind einsehbar und können bearbeitet werden, sofern dem Benutzer die Rechte dazu gegeben sind.



Darüber hinaus sind beliebige freie Terminarten einstellbar. Von einem Termin aus ist ein direkter Zugang zu der betreffenden Aktion wie z.B. Person, Bericht, Auftrag, Instrument oder Vertrag möglich.



Urlaubstermine, Krankzeiten sowie andere Langzeitermine sind im Terminkalender ebenso abzubilden wie sich regelmäßig wiederholende Termine.

Die Terminplanung ist nicht nur in Bezug auf Personen möglich, auch Ressourcen wie Schulungsräume, Mietinstrumente, Transportkapazitäten usw. können hier verwaltet werden.

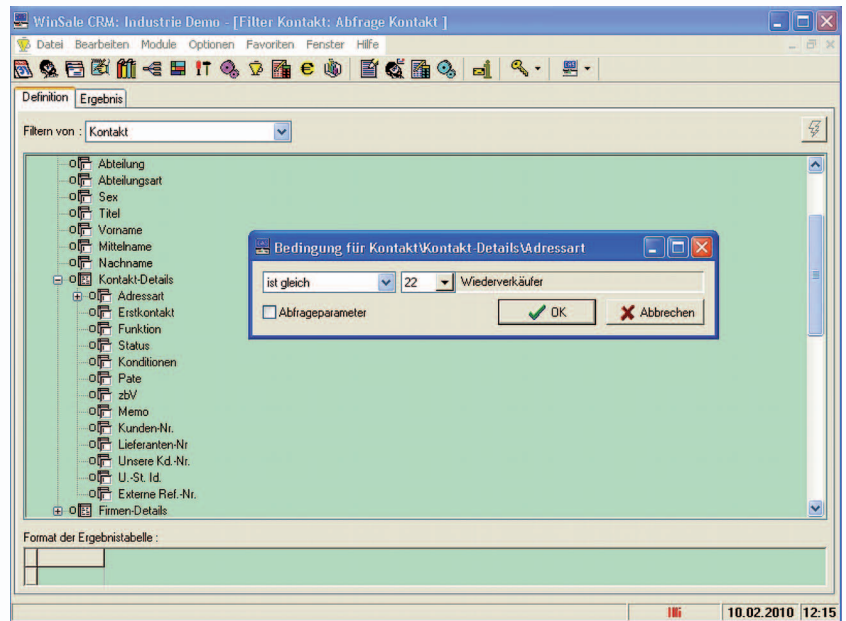
Gruppen- und Konferenzplaner runden die Leistung dieses Terminmanagements ab.



## Der intelligente Datenfilter

**CPES® Pianino** verfügt über einen hochkomfortablen und leistungsstarken Datenfilter, welcher auf alle Informationen im System zugreift.

Verschiedenste Filterdefinitionen können als Makro abgelegt werden und auf Abruf gewünschte Daten zur Verfügung stellen.



Langfristige Planung und Vorausschau ist die Überlebensgarantie eines jeden Unternehmens.

Die dazu notwendigen Zahlen zusammenzusuchen und zu bewerten ist üblicherweise ein zeitraubendes Verfahren.

Der **CPES® Pianino** Datenfilter liefert alle notwendigen Informationen sozusagen auf Knopfdruck. Da alle notwendigen Daten durch die Abwicklung des Tagesgeschäftes mit **CPES® Pianino** bereits vorliegen, stehen Ihnen so immer die tag-aktuellen Daten zur Verfügung.

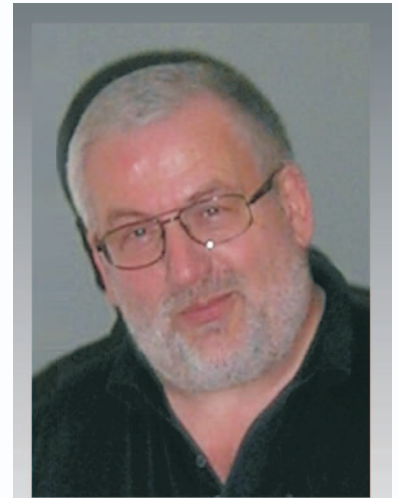


## Warum **CPES® Piano**?

Nachdem wir seit ca fünf Jahren mit grossem Erfolg mit unserem Produkt **CPES® Piano** im deutschsprachigen Raum agieren, werden wir immer häufiger von Klavierbaubetrieben darauf angesprochen, eine spezielle Programmvariante für diesen Bereich anzubieten.

Diesem Wunsch sind wir gerne nachgekommen und stellen Ihnen zur Musikmesse 2010 unsere Software **CPES® Piano** vor, die wir in enger Zusammenarbeit mit Klavierbauern entwickelt haben.

**CPES® Piano** ist entstanden auf der Basis unserer Software **CPES® Piano**.



Klaus Illi  
Geschäftsführer

## Wie kamen wir zu **CPES® Piano**?

Seit 20 Jahren entwickeln und vertreiben wir unser Produkt **CPES®** erfolgreich im Bereich der Investitionsgüterindustrie, hier speziell im Bereich Messinstrumente, Prüf- und Analysetechnik. An eine Software für die Klavierbranche haben wir ganz ehrlich nie gedacht.

Im Jahre 2005 sprach uns ein grosses renommiertes Pianohaus auf unsere Software an, nachdem man dort lange Zeit erfolglos nach einer Software zur kompletten Abbildung des Unternehmens gesucht hatte.

In den folgenden Gesprächen stellte sich heraus, dass unsere Basissoftware bereits ca 80% der Anforderungen erfüllte und es lediglich um einige Klavierspezifische Funktionen ging, die zusätzlich eingebracht werden mussten.

Unter der fachlichen Begleitung dieses Klavierhauses haben wir die notwendigen Arbeiten durchgeführt, das Ergebnis ist unser Produkt **CPES® Piano**.

Nur durch diesen Zusammenschluss von Branchen-Know-How einerseits und modernster Programmieretechnik andererseits war es möglich, innerhalb so kurzer Zeit zum führenden Programm in der Klavierbranche zu werden!

Dank und Kompliment an unseren Partner

CP-ES GmbH  
Klaus Illi



CP-ES GmbH  
Brandschachtstr. 2  
44149 Dortmund

Fon: +49 (0)231 975160-0  
Fax: +49 (0)231 975160-61

info@cp-es.de

[www.cp-es.de](http://www.cp-es.de)